人力資源

香港員工
自願流失率
3.4%

為每名香港員工提供
平均4.8天的培訓

世界各地的員工
總數超過
50,000人

員工是公司最寶貴的資產，我們致力啟發、連繫及培育人才。於2020年12月31日，公司與其附屬公司在香港及香港以外地區分別僱用17,288和16,921名員工。此外，聯營公司在香港及全球各地共聘用17,121名員工。

招攬、培育及保留人才

年內，我們透過多項措施來加強招攬人才、聯繫及激勵員工，以及培育人才。香港員工於2020年的自願流失率維持在3.4%的低水平，穩定的工作團隊反映我們悉心推動該等措施的成效。

新冠病毒疫情席捲全球，為公司的業務表現帶來前所未見的挑戰。儘管乘客量和收入減少，我們仍盡力保障就業及確保業務持續發展。從2020年1月初開始，我們審慎地進行有限度招聘以應付公司的營運需求並控制成本。我們亦推行了對員工影響較輕微，但能產生實質財務效果的成本控制措施。

為配合公司長遠的人手需求及繼任安排，並為本地青年提供事業發展機會，我們在疫情期間加強使用網上平台招聘畢業生。年內，我們在職業學院舉辦了20多場網上招聘講座，及舉行超過350場網上面試。我們成功招攬了30名優

秀的大學畢業生加入公司不同的見習人員發展計劃及招募了67名學徒和見習技術員參加公司的學徒計劃。

為支持公司致力發展及聯繫青年人，我們於2020年向在本港就讀學士學位及副學士學位課程的學生提供了74個實習生職位。我們亦透過在中國內地不同城市的校園招聘活動，為深圳地鐵四號綫北延綫的開通成功招募了約500名員工。

為了吸納、保留及激勵人才，公司在整體獎酬框架下提供具競爭力的薪酬福利、短期及長期的獎勵計劃，以及多元化的事業發展機會。我們亦定期進行薪酬檢討，以確保薪酬福利具市場競爭力。

公司設有完善的績效管理制度，並透過與工作表現掛鈎的薪酬檢討機制及多項員工激勵和獎勵計劃，肯定和獎勵員工的表現。

激勵和聯繫員工

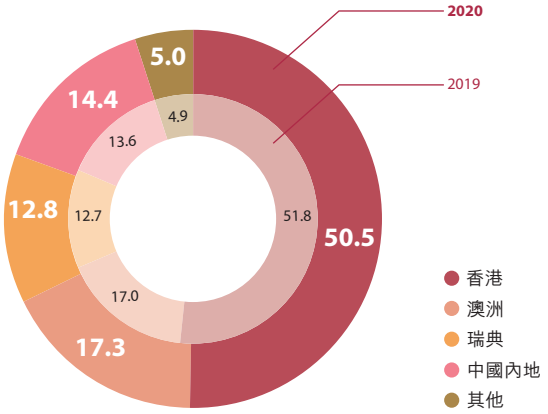
為提升新入職員工的體驗，及介紹公司在員工發展及康樂設施的資訊，我們在「新入職同事資訊平台」推出一系列有關工作場所及員工設施的虛擬導覽影片。由2020年5月起，我們向新入職員工贈送港鐵康樂會一年免費會籍作為迎新禮物，並推出「新入職員工意見調查」，了解他們的入職體驗以作出持續改進。

年內，公司推出多項措施支援員工以對抗疫情。2020年2月，當時個人防護裝備供應緊張，我們向員工派發包括口罩和消毒搓手液的「關愛包」。為加強員工個人防護裝備，我們於2020年下旬在小蠔灣車廠自設口罩生產綫，以滿足本地員工日常工作所需。於8月，逾2,000名車務處員工參加了運輸署提供的2019冠狀病毒病自願檢測，全部測試結果均為陰性。我們亦向派駐中國內地和國際業務工作的員工提升相關醫療及情緒輔導服務，以保障他們的健康和安全。

我們亦推行其他措施來促進員工全面的身心健康，包括新增有薪「身心健康假」一天，推出「靈活福利網上平台」讓員工換領健康產品和服務，以及將辦公室員工的彈性上班時間政策常規化。2020年極具挑戰，為幫助員工紓壓，我們除了舉辦健康講座和發放內部通訊等多種增強員工身心健康的措施外，更推出「情緒健康一站式學習網站」以提供多種資源，如自我壓力評估網上問卷、專題學習短片，以及按不同情境為題所編製的網上課程。

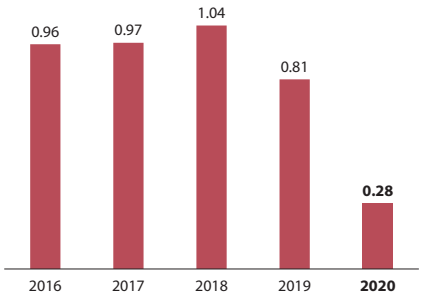
按地域劃分的員工數目分佈

（百分率）



員工生產力 — 盈利與員工人數之比率*

（百萬港元）



* *不包括物業發展的香港業務*

用心聆聽及回應員工

年內，公司全力推展新企業策略「變•造未來」，並透過不同渠道與員工溝通，包括主席函件、行政總裁網誌及改革發展辦公室特別設立的專屬網站。我們亦由2020年12月起推出季度問卷調查向員工收集意見，並於公司和部門層面舉行會議和溝通會。

在疫情期間我們仍維持緊密的業務溝通，為在世界各地的行政管理人員和經理舉辦了多場網上論壇和會議。我們的員工協商機制一直是管理層和員工之間的重要溝通渠道，為應對疫情，我們與員工代表及工會定期舉行溝通會，積極聯繫員工及適時制定措施，回應員工的關注。

為增進同事之間互相欣賞及鼓勵共同協作，我們於2020年5月舉辦了「我讚我撐」和「活出信念獎」計劃的推廣活動。為提升員工對《工作操守指引》的意識及有效應用於工作場所，我們於2020年7月舉辦了一系列推廣活動，並以生活實例融入互動遊戲之中。

港鐵員工亦可透過內部跨國溝通平台「MTRconnects」與全球不同業務單位的同事分享公司的最新發展和港鐵故事。這平台於2020年錄得約178,000瀏覽人次。同時，我們的「員工創意計劃」亦一直鼓勵員工發揮創意。

持續學習的文化

公司為新入職及在職員工提供多元化的學習及發展課程。於2020年，我們在香港共舉辦6,787項培訓課程，為每名員工提供平均4.8天的培訓。此外，我們亦增加自學資源，並推出全新學習管理平台，鼓勵員工隨時隨地學習。

在疫情爆發後，公司更廣泛地利用科技，透過虛擬課堂、網上和電子學習平台，為員工提供培訓活動和課程。在多個培訓項目上把虛擬學習與小組實習的訓練模式結合起來，當中包括車務員工訓練、學徒在職訓練以至管理培訓專案，以確保無間斷地提供培訓，維持業務正常運作及確保公司持續發展。

於2020年，我們為所有新入職和晉升的員工推出有系統的企業發展階梯，目的是為他們提供更多學習機會，提升他們的管理技巧和能力。同時亦加深他們對港鐵的長遠目標、信念和企業特質的認識、增強自我了解，及擴展人際網絡，以促進共同協作。我們亦推出「學習及發展部學習文摘」網上通訊，為同事提供有關學習和發展的實用竅門、推廣學習文化及鼓勵自學。

推動精益求精

港鐵的「臻善圈」計劃在促進創新及推動持續改善方面發揮重要作用。年內，公司舉辦超過75個臻善圈培訓班，並開展680個項目。